



LOKAL LÆREPLAN FOR PROSJEKT TIL FORDYPNING ved Gjøvik videregående skole, for utdanningsprogrammet Service og samferdsel

Godkjent dato:	Godkjent av (rektor):	Gjelder fra:

FORMÅL

Prosjekt til fordypning skal gi elevene mulighet til å prøve ut enkelte eller flere sider av aktuelle lærefag innen relevant utdanningsprogram, få erfaring med innhold, oppgaver og arbeidsmåter som karakteriserer de ulike yrkene innen utdanningsprogrammet. Faget skal gi eleven opplæring i aktiv deltagelse i planlegging, gjennomføring og vurdering underveis. Dette for at eleven skal få erfaring med dokumentasjonsarbeid og trening i egenrefleksjon. Elevens dokumentasjon skal inngå som et vedlegg til kompetansebeviset.

Lokalt formål:

For vg 1 service og samferdsel er formålet med prosjekt til fordypning (se brosjyre med føringer fra fylkesopplæringsjefen).

MENY FOR ELEVEN VALG

Eleven skal ha et reelt valg mellom ulike læreplaner/ fagområder i prosjekt til fordypning. Ved Gjøvik videregående skole tilbys følgende alternativer i prosjekt til fordypning innen utdanningsprogrammet for service og samferdsel vg1:

- Kontor- og administrasjonsfaget
- IKT-servicefaget
- Salgsfaget
- Reiselivsfaget
- Sikkerhetsfaget
- Resepsjonsfaget

STRUKTUR OG ORGANISERING AV FAGET

Årsrammetime i 45 minutters enheter 224 timer Timer per uke i gjennomsnitt 6,0
Årsrammetime i 60 minutters enheter 168 timer Timer per uke i gjennomsnitt 4,5

Faget vil være timeplanlagt til torsdager. Faget er tenkt holdt som en kombinasjon av undervisning, veiledning, praksisopplæring og ekskursjoner. Deler av opplæringen vil være prosjektbasert. Minimum halvparten av tidsressursen i faget skal brukes innen det yrkesfaglige utdanningsprogrammet. Til fellesfag kan det brukes inntil 3 timer i uken. Aktuelt fellesfag ved Gjøvik videregående skole er naturfag.

Skolen organiserer opplæringen slik den finner det formålstjenlig. Dersom enkelte elever har spesielle ønsker for prosjekt til fordypning, kan skolen vurdere mulighetene for at enkelte elever kan få et eget opplegg, dersom det er gjennomførbart.

Hovedområder: (Obligatoriske fellesmål)	Kompetansemål fra vg3/opplæring i bedrift (Til valg)
HMS	Kontorfaget, salgsfaget, sikkerhetsfaget, IKT-driftsfaget, resepsjonsfaget og reiselivsfaget
Service	
Bedriftskunnskap	
Planlegging og yrkesutøvelse	
Språklig kommunikasjon	

Timefordelingen mellom områdene avgjøres av skolen

KOMPETANSEMÅL

HMS

Elevene skal:

- Kunne gjøre rede for arbeidsgivers og arbeidstakers rettigheter og plikter
- Kjenne til bedriftens system for internkontroll og kvalitetssikring
- Kjenne til arbeidsmiljøloven

Service

Elevene skal:

- Kunne representere en bedrift på en positiv måte og imøtekomme ulike behov
- Kunne presentere og tilpasse en bedrifts serviceprodukt
- Kunne håndtere klager og reklamasjoner på en riktig måte
- Kjenne til hvordan en kan kommunisere med og veilede kunder som opptrer ureglementert og til sjanse for andre

Bedriftskunnskap

Elevene skal:

- Kunne gjøre rede for en konkret bedrifts organisering, strategi og mål
- Kunne beskrive en konkret bedrifts organisering og kultur

Planlegging og yrkesutøvelse

Elevene skal:

- Kjenne til aktuelle lover, forskrifter og andre bestemmelser for utvalgte yrker innen service og samferdsel
- Beherske relevant fagterminologi i teoretisk og praktisk arbeid
- Kunne beskrive en bestemt arbeidsoppgave innen et bestemt fagområde

Språklig kommunikasjon

Elevene skal:

- Kunne uttrykke seg med god muntlig framstilling
- Kunne lage enkle rapporter knyttet til bestemte arbeidsoppgaver som er utført
- Kunne legge fram muntlige og skriftlige oppsummeringer av foretatte ekskursjoner og utplasseringer
- Kunne lage en mer omfattende rapport som egenrefleksjon over faglig utvikling

Til valg – kontor- og administrasjonsfaget (kontor- og administrasjonsmedarbeider)

Kontor- og administrasjonsmedarbeidere jobber i offentlige virksomheter, i biblioteker og informasjonssentre og i private bedrifter.

En kontorarbeidsplass er i stadig utvikling og forandring på grunn av den teknologiske utviklingen. Kvalitet, effektivitet og lønnsomhet er avhengig av de ansattes evne til å håndtere endringer. En kontorfaglært vil være svært godt kvalifisert til å møte slike utfordringer, samtidig som han/hun blir en støttespiller for sine kolleger i nye tilpasningsprosesser.

Elevene skal:

- Forberede og tilrettelegge dokumenter og informasjonsmateriell i samsvar med virksomhetens retningslinjer for layout og språkform
- Utføre kundebehandling ved å tilpasse serviceleveranser til kunder og brukere
- Planlegge, utføre, dokumentere og vurdere administrative og kontortekniske oppgaver i samsvar med instruks, rutiner, prosedyrer og gjeldende regelverk
- Beskrive virksomhetens kunnskapsorganisering
- Bruke og vurdere informasjon fra manuelle og digitale informasjonskilder i serviceleveranser og kontoradministrativt arbeid
- Bruke IKT-tjenester ved kommunikasjon med kunder og brukere
- Bruke kontorstøttesystemer for innhenting, bearbeiding, katalogisering og lagring av informasjon

Til valg – IKT-servicefaget (IKT-servicemedarbeider)

IKT-servicefaget omfatter drift og brukerstøtte, opplæring og rådgivning/veiledning i forbindelse med virksomhetens IKT-løsninger og IKT-infrastruktur.

En IKT-servicefaglært skal bidra til å videreutvikle og effektivisere virksomheten ved hjelp av IKT. En IKT-servicefaglært vil få utstrakt kontakt med andre mennesker på alle nivåer i og utenfor virksomheten. For å løse problemer som brukerne har, vil det være viktig med gode evner til å kommunisere, også kunne formidle virksomhetens behov til leverandør. Det legges derfor vekt på systematisk og nøyaktig arbeid, både selvstendig og i samarbeid med andre.

Elevene skal:

- Foreslå og lage brukerveiledninger og instruksjoner tilpasset virksomhetens og brukernes behov
- Gjennomføre opplæring av brukere og veilede i sikker bruk av virksomhetens IKT-tjenester med tilhørende regelverk
- Utføre kvalitetskontroll og dokumentere oppsett av en arbeidsplass.
- Gjennomføre tilbakerulling ved feil og dokumentere hendelsesforløpet som ledd i virksomhetens kvalitetsarbeid
- Vurdere hvordan IKT kan forbedre og effektivisere en arbeidsprosess, og hvordan dette kan påvirke brukernes arbeidsmiljø

Til valg – salgsfaget (salgsmedarbeider)

Arbeidsoppgavene for en fagarbeider i salgsfaget vil være mange og svært variert. Faget favner over mange ulike bransjer, men disse har som fellesnevner at formålet er å få kunden til å kjøpe et produkt. Fagarbeideren skal gi kunden en positiv og god opplevelse av salget og sørge for at kundens behov er blitt ivaretatt på best mulig måte.

Varehandelen er Norges største næring målt etter omsetning. Varehandelen ventes å øke noe i årene framover. Arbeidsplassen til en utdannet fagarbeider i salgsfaget vil kunne være i en rekke private og noen offentlige virksomheter.

Elevene skal kunne:

- Bruke digitale verktøy i salgsarbeidet
- Avdekke svinn og vurdere tiltak som kan forebygge og redusere svinn
- Markedsføre og tilby produkter til kunder i ulike markeder
- Informere om kundens rettigheter ved kjøp av produkter og tjenester
- Gi informasjon om bedriftens produkter som kan imøtekomme kundens behov
- Vurdere, velge og bruke salgsmetoder tilpasset markeder, kundegrupper og salgssituasjoner
- Planlegge og gjennomføre salg og mersalg i samsvar med bedriftens arbeidsrutiner
- Yte service i salgssituasjoner

Til valg- sikkerhetsfaget

I et samfunn som blir stadig mer komplisert og sårbart, har sikkerhetsbransjen en nøkkelrolle. Videre har det vært en endring i trusselbildet som resulterer i stadig større krav til vokterens kompetanse.

Sikkerhetsfaget har lange tradisjoner i Norge, og representerer en bransje i vekst innenfor privat og offentlig sektor.

Elevene skal kunne:

- Utføre førstehjelp på et skadested
- Gjøre rede for tjenester og produkter som sikkerhetsbransjen kan tilby, og vurdere bransjens oppgaver med utgangspunkt i samfunnets sikkerhetsbehov
- Vurdere og oppdatere beredskapsplaner i samsvar med gjeldende risikobilde
- Betjene alarmanlegg, automatisk adgangskontrollanlegg og tv-overvåkningsanlegg i samsvar med gjeldende regelverk
- Utarbeide skriftlige rapporter om observasjoner og hendelser ved stasjonære og patruljerende vektertjenester
- Registrere og dokumentere sikkerhetsrelaterte avvik, vurdere tendenser i avvikene og foreslå risikoreducerende tiltak

Til valg – resepsjonsfaget (resepsjonist)

Reiselivsnæringen er en felles betegnelse for mange forskjellige bransjer. Den dekker viktige behov både for ferie- og fritidsreisende, og for de som reiser i forbindelse med sitt arbeid. Utviklingstempoet i reiselivet er høyt, og kravet til omstillingsevne er stor. En stadig økende internasjonalisering gjør at reiselivsnæringen må orientere seg mot nye produkter og oppgaver, samtidig som det stilles stadig større krav til produktkvalitet.

En resepsjonist kan ha sin arbeidsplass innen en rekke private og offentlige virksomheter som for eksempel hoteller og andre overnattingsbedrifter, flyselskaper, fergereideri og passasjerskip.

Elevene skal kunne:

- Utføre service i vertskapsrolla og tilpasse kommunikasjon, åtfærd og klesdrakt i møte med gjester
- Kommunisere munnleg og skriftleg med gjestene, også på engelsk
- Formidle informasjon om lokale og nasjonale attraksjonar
- Utarbeide salsbrev og anna kommunikasjonsmateriell
- Planleggje og utføre daglege arbeidsoppgåver og rutinar i husøkonomiavdelinga
- Bruke kasse og betalingsterminalar, handtere kontantbeholdning, utføre oppgjersrutinar og gjere enkle valutaoverslag og kalkulasjonar

Til valg – reiselivsfaget (reiselivsmedarbeider)

Reiselivsnæringen er en felles betegnelse for mange forskjellige bransjer. Den dekker viktige behov både for ferie- og fritidsreisende, og for de som reiser i forbindelse med sitt arbeid. Utviklingstempoet i reiselivet er høyt, og kravet til omstillingsevne er stor. En stadig økende internasjonalisering gjør at reiselivsnæringen må orientere seg mot nye produkter og oppgaver, samtidig som det stilles stadig større krav til produktkvalitet.

En reiselivsmedarbeider kan ha sin arbeidsplass innen en rekke virksomheter som for eksempel reisebyråer, turoperatører, bookingbyråer, turistkontor, jernbaneselskaper og fergereideri. I tillegg er et fagbrev i reiselivsfaget en god basis for deg som senere ønsker en høyere utdanning innen reiseliv.

Elevene skal kunne:

- Kommunisere munnleg og skriftleg med kundar og gjester, også på engelsk
- Formidle informasjon om turistattraksjon og hovudtrekka i lokal og nasjonal kultur og historie
- Identifisere og skildre dei viktigaste målgruppene for verksemda og deira behov
- Gjere greie for hovudtrekka i marknadsplanane til verksemda
- Initiere, gjennomføre og avslutte sal og meirsal
- Utforme salsbrev og anna kommunikasjonsmateriell
- Bruke kasse og betalingsterminalar, handtere kontantsummar, utføre oppgjersrutinar og gjere enkle valutaoverslag og kalkulasjonar

VURDERING

Bestemmelser for sluttvurdering:

- Eleven skal ha standpunktvurdering
- De individuelle planene / dokumentasjonen for gjennomført prosjekt til fordypning overføres ved årets slutt til et standardisert samleark. Dette legges ved elevens kompetansebevis og er en del av dokumentasjonen på gjennomført VG1.
- De generelle bestemmelsene om vurdering er fastsatt i forskrift til opplæringsloven.